



ورقة عمل

من الدعاثة الى الاستجابة والتعافي في نينوى

مؤسسات حكومية مستجيبة وملائمة
للخدمات التي يحتاجها المواطنين

اعداد:
منظمة السلام والحرية
مشروع قوة الأصوات

٢٠٢٤ تموز

من الاغاثة الى الاستجابة والتعافي في نينوى

مؤسسات حكومية مستجيبة وملائمة للخدمات التي يحتاجها المواطنون

مقدمة

سعياً الى خدمة محافظة نينوى وتقديمها، وتعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، ودعمًا للحكومة المحلية في نينوى التي أصبحت مثلاً لسرعة التقدم من أجل التنمية والازدهار، وبهدف تحسين حالة حقوق المدنية المواطنين لاسيما للفئات الهشة، تسعى ولمزيد من التقدم منظمة السلام والحرية ضمن مشروعها قوة الاصوات الى تسليط الضوء على تحديات تقديم الخدمات للمواطنين بيسر وسلامة المواطنين، لاسيما الاكثر ضعفاً وهشاشة، وتضمن وصول رذود افعالهم وتعليقاتهم بشفافية.

تلخص هذه الورقة مجموعة من المشاكل والتحديات التي تواجه الدوائر الحكومية في نينوى وتقديم مجموعة من التوصيات والحلول والبدائل المقترحة لمعالجتها، وتنقل اصوات المواطنين والموظفين لحلها.

منهجية العمل

شمل هذا العمل الدوائر المعنية بالتعيينات، وبعد 16 دائرة، لأنها الاكثر اهمية بالنسبة لضحايا الارهاب، وبعد استحصال المواقف الالزامية، تم استطلاع آراء قرابة 100 مواطن لاسيما من الفئات الهشة، وبعضهم موظفين، حول احتياجات عدد من الدوائر في نينوى، من خلال استطلاعات تسؤال عن رحلة المراجع/ة داخل الدائرة اثناء ترويجه لمعاملة رسمية، وحاجة الموظفين لتسهيل العمل.

تحديات عامة تواجه دوائر محافظة نينوى

تعترض عمل المؤسسات العامة في محافظة نينوى عدد من التحديات يمكن تصنيفها وفق ما يلي :

اولاً : تحديات البنية التحتية الملائمة في تلك المؤسسات عبر ما يلي :

- * ضعف او غياب البيانات والاحصاءات والدراسات المتعلقة بالاداء وجودة الخدمات التي تقدمها دوائر محافظة نينوى.
- * مباني ضيقة لا تستوعب اعداد المراجعين: خاصة في دوائر الاحوال المدنية ومؤسسة الشهداء، يؤدي ذلك الى التحرش، والى انتشار الامراض والاوبيّة، والى تجاوزات واسعة لكرامة وسلامة المواطنين.
- * ضعف مراعاة ظروف البرد والحر والوقاية من الامراض والعدوى.
- * ضعف في توضيح وشرح خطوات ترويجه المعاملات وهيكلية الدائرة: تفتقر معظم الدوائر الى التنظيم الاداري لغرف استقبال المراجعين بطريقة علمية وفق معايير صحيحة لضمان حركة انسانية سلسة لترويجه المعاملات، لا توجد اسهم ولافتات توضيحية لخطوات اجراء المعاملة.
- * البيانات لا تراعي احتياجات ذوي الاعاقة والمرضى والمسنين: تغيب عن تخطيط الدوائر مراعاة الاحتياجات الخاصة للمرضى والمعاقين والمسنين والنساء، عدم التسقيف وعدم الوقاية من برد الشتاء وحر الصيف، الدرج العالى، عدم توافر مراافق صحية، عدم توفر مقاعد لانتظار او نصها، وغيرها من المخاطر وضعف في احترام الحق في السلامة للمواطنين واتاحة وصولهم للخدمات عند مراجعتهم الدوائر.

ثانياً : تحديات الموارد البشرية والمتخصصة وبناء القدرات الخاصة بالعمل وتوضح بما يلي:

- * نقص الكوادر، كماً وتخصصاً: زخم كبير واعداد كبيرة من المواطنين تراجع دوائر الاحوال المدنية ومؤسسة الشهداء والتقاعد وبعض الدوائر الاخرى، وعدد الموظفين غير كافٍ لاستيعاب معاملات هذه الاعداد، كما ان نظام التوظيف دون وصف وظيفي يزيد من مشكلة ضعف مؤهلات الموظف للقيام بوظيفته بشكل سلس.

- * نقص في تأهيل وتدريب الكوادر: بين الموظفون ضعف وقلة عدد التدريبات التي قدمت لهم لتأهيلهم للعمل الذي يكلفون به، ولاسيما في التعامل مع التكنولوجيا التي أصبحت مطلب اساسي لتخفيض اثار البيروقراطية.
- * ضغط نفسي على الموظفين عند التعامل مع ضعفوعي بعض المواطنين حول الية العمل: حاجة كبيرة للموظفين بشكل عام لتقديم الدعم النفسي لهم، وخاصة عند اضطرارهم لارجاع معاملة لعدم استيفائها الشروط، وكثيراً ما يواجهون اتهامات من المواطنين، ماينعكس هذا الضغط احياناً على مواطنين اخرين، ويشكل مزيداً من العرقل والاعباء، واحياناً انتهاكاً لحقوق الموظف وكرامته وسلامته، وكذلك كرامة المواطنين وسلامتهم.

ثالثاً : التحديات التقنية والتكنولوجية وهي تمثل في المقام الاول بقلة الاعتماد على التكنولوجيا والرقمنة كوسيلة تواصل فعالة لانجاز الخدمات المقدمة للفئات المستهدفة وكما يلي :

- * التواصل المعقد بين الدوائر والمخاطبات الطويلة الامد: طالب العديد من مدراء الدوائر والموظفوون بتوحيد او تقاطع البيانات لتسهيل الاجراءات الادارية وتجنب الوقوع في نقص المعلومات المطلوبة لاتمام المعاملات بوقت اسرع، كذلك استخدام البريد اليدوي وضعف توافر وسائل نقل موظفي البريد يزيد من التعقيدات على الموظفين والمواطنين.
- * ضعف التحول الرقمي: يطالب المواطنين بتخفيض معاناتهم عبر اعتماد اجراءات الكترونية مثل استخدام الكود بدلاً من طلب صحة الصدور، تقاطع البيانات مع الدوائر الاخرى وتوحيدها، استخدام نظام الشاشات والارقام في تنظيم الطوابير والازدحامات، استخدام وسائل التواصل والتطبيقات الالكترونية للإعلانات وتقديم الطلبات.
- * ضعف ادوات الشفافية والنزاهة، المواطن لا يعرف الية الشكوى: بين معظم المواطنين والمواطنات انهم لا يعلمون كيفية تقديم شكوى، وفي حال التقديم على صندوق الشكاوى فلا يعلمون ما هي الاجراءات اللاحقة، كما انهم لا يثقون بشكل كافي بالخطوط الساخنة، وتفتقر معظم الدوائر لانظمة شكاوى ومقترنات تناسب الفئات الهشة من المجتمع لاسيما النساء، كما ان المواطنين/ات كثيراً ما يتهمون الموظفين بالتعتمد في العرقلة لضعف فهمهم لاليات العمل، ما يتطلب شفافية اكثراً بتوضيح الاجراءات الادارية للمواطن، واستخدام وسائل تتوافق مع مبدأ إتاحة الوصول للخدمة.
- * نسبة من الموظفين غير مرحبي بالتحول الرقمي: مقاومة التغيير، وضعف المحفزات والتدريبات التي تشجع الموظفين على التحول الرقمي، والاعتماد على الاجتهادات الفردية دون نظام وسياسة خاصة للتحول الرقمي للدوائر، مع ضعف توافر الانترنت الكفؤ ونقص كبير في اجهزة الالاتوب.

رابعاً : تحديات الموارد اللوجستية والمستلزمات الملائمة لتقديم الخدمات للفئات المستهدفة اذ تواجه العاملين/ات في تلك المؤسسات جملة من التحديات وكما هو مبين في ادناه :

- * معظم المواطنين لا يعرفون الية الشكاوى، ولا توجد شفافية في ذلك: الاسلوب المعتمد في الغالب عند حدوث تظلم هو مراجعة المدير، وهي وسيلة غير متاحة لجميع المواطنين، وكذلك لا تناسب مع المبادئ العامة في اليات الشكوى الفعالة، كالسرية والسلامة والشفافية وعدم الانحياز وغيرها.
- * نقص القرطاسية: ذكر بعض الموظفين انهم يقومون احياناً بشراء الاقلام والاحتياجات الاخرى وكذلك الالاتوب من حسابهم الشخصي !!
- * نقص الاثاث والاجهزة: تفتقر مكاتب التعويضات والعديد من الدوائر الى الاثاث او عدم ملائمتها من لابتوبات وكراسي ودواليب واجهزه عد المبالغ.

التوصيات وسبل الاستجابة والعمل والمقترنات الاجرائية والتنفيذية.

لا تكتفي الورقة بوصف التحديات فقط ، بل عملت على صياغة مقترنات عملية، وبالسماع لأصوات المواطنين، وتوصيات مقترنة من قبل مختصين للدوائر والمؤسسات المعنية وصنع القرار في الحكومة المحلية وتمثلت تلك الحلول والمقترنات بما يلي :

اولا : توصيات تحسين بيئة العمل الاداري والفنى في المؤسسات المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين وذلك عبر تعزيز وتطوير
اليات العمل حول تقييم الاحتياجات وتمثلت بما يلي :

1. انشاء الية تنسيق بين مديرية التخطيط والمتابعة/نينوى، واللجان العلمية في جامعات الموصل والحمدانية ونينوى لتوجيه الدراسات العليا فيها الى تقييم احتياجات الدوائر الحكومية في نينوى وادائها الاداري وسبل تطويرها وتقديم التوصيات والاستشارات الساعية الى تحسين ادائها، عبر تحديث قائمة اسئلة ابحاث حول احتياجات الدوائر وتطويرها.
2. تقوم دائرة الاحصاء في نينوى باجراء المسوحات الالزمة لمعرفة اعداد المعاملات المنجزة في الدوائر وبشكل مفصل لاعداد النساء والرجال لفهم اكثراً مدى ملائمة القوانين والاجراءات الادارية للنساء لاسيما معيلات الاسر، واتخاذ الاجراءات الالزمة لذلك.

ثانيا : سبل الاستجابة التقنية الملائمة لتقديم الخدمات للفئات المستهدفة من المؤسسات العامة :

3. اقامة دورات تدريبية مكثفة للموظفين تعنى بالتحول الرقمي، والتركيز على المهارات المطلوبة المعنية لإنها طلب صحة الصدور.
4. يضع ديوان محافظة نينوى بالتعاون مع جامعة الموصل خطة لإنها شامل لطلب صحة الصدور لأي كتاب صادر في نينوى بعد عام ٢٠٢٦، وتخصيص كافة الامكانات لذلك. عبر تخصيص مالي من موازنة تنمية الاقاليم لتوفير الموارد اللوجستية ل القيام بهذه المهمة وتنفيذها.
5. اعتماد نظام الكود QR من قبل كافة الدوائر في الكتب والوثائق الصادرة عنها، ليكون بديلاً عن طلب صحة الصدور، بعد ارشفة الكتب والوثائق الكترونياً ضمن قاعدة بيانات خاصة بالدائرة.
6. يحدد مجلس المحافظة وبالتعاون مع دائرة الاتصالات ودائرة التخطيط الهندسي الميزانية الالزمة لتفعيل وتوفير منظومة انترنت سريعة جداً وبشبكات قوية ، لدوائر نينوى كافة.
7. تفعيل التنظيم الالكتروني للطوابير في دوائر الاحوال المدنية ومؤسسة الشهداء، واعتماد انظمة يتم نشرها على موقع التواصل لتخفيض الطوابير، كاستخدام جداول الحروف او المناطق، ومناقشة تخصيص ايام للنساء في حال يتطلب الامر في الدوائر المذكورة.

ثالثا : حلول لتحسين اليات التخطيط لتنمية الموارد البشرية والاستجابة لطبيعة الاحتياجات وتوزيعها على الدوائر والمؤسسات ضمن نطاق الحكومة المحلية في نينوى :

8. تقوم دائرة التخطيط والمتابعة/نينوى بتشكيل لجنة متابعة مختصة بتنظيم الغرف في الدوائر وتوزيع الموظفين لضمان انسانية حركة معاملات المواطنين لمكاتب التعويضات وبقية الدوائر في المحافظة.
9. يحدد مجلس المحافظة الاعداد المطلوبة من الموظفين لكل دائرة، ليخصص تعينات وفق المتطلبات مع الحرص التام على تحديد الوصف الوظيفي والمؤهلات المطلوبة لكل وظيفة.
10. يقوم ديوان محافظة نينوى بتقييم الموظفين بشكل خاص لتحديد التدريبات والقدرات والمهارات التي هم بحاجة لبنائها للتعامل مع القوانين والتعليمات وانفاذها ضمن اختصاصهم.

١١. يحدد مجلس المحافظة وفق الدراسات التي تقدمها الجامعات وكذلك المراكز البحثية ودائرة التخطيط الهندسي وغيرها من المؤسسات المعنية بتحديد الميزانية الالزامية لتغطية احتياجات الاثاث والقرطاسية والاجهزة للدوائر.
١٢. تقوم كل وحدة حكومية بتخطيط بنايتها ووضع اللوائح التعريفية وخطوات اجراء المعاملة والوراق المطلوبة ومخططات الدوائر لتسهيل وصول المواطنين للمعلومات.
١٣. تقدم دائرة المباني مقترن مشروع تطوير واقع مباني دوائر محافظة نينوى كافة وخاصة مؤسسة الشهداء ووحدات الرعاية الاجتماعية والتقاعد.
- رابعاً : تحسين سبل الاستجابة عبر بناء قدرات الدعم النفسي والاجتماعي لمقدمي الخدمات والفئات المستهدفة من تلك الخدمات :
١٤. انشاء الية تنسيق بين جامعة الموصل وجامعة الحمدانية ودائرة الصحة وبدعم مالي من قبل ديوان المحافظة لإقامة ورش وأنشطة دعم نفسي للموظفين في مختلف الدوائر، والتركيز على موضوع العناية النفسية الذاتية.
١٥. ان يراعي مجلس المحافظة ضمن خطة التعيينات الحاجة الى تعيين نساء وتعيين ذوي اعاقة في الدوائر لاسيما الرعاية الاجتماعية كونهم اقرب الى الفئات الهمة واكثر فهماً لمعاناتهم.
١٦. تشكيل لجان معنية بمراقبة الطوابير وحماية المواطنين والمواطنات من التحرش والتعرض للإهانة، وتفعيل إليات الشكاوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي وصناديق الشكاوى والخطوط الساخنة مع مراعاة مبادئ الشفافية والسرية واتاحة الوصول.
١٧. اعتماد نظام الرقم ٢ لذوي الاعاقة في كافة الدوائر، اي ان ذو الاعاقة لديه الحق في عدم الوقوف في الطابور وان يكون المراجع التالي حال وصوله للطابور.
- خامساً : توصيات لخطة العمل الاعلامي :
١٨. تقوم الاقسام الاعلامية في الدوائر كافة، وبالتعاون مع القنوات التلفزيونية المحلية في نينوى، بتصميم مقاطع فيديو تثبت في صفحاتهم على وسائل التواصل الاجتماعي وفي القنوات التلفزيونية توضح خطوات اجراء المعاملة وشرحها بشكل مبسط لضمان وصولها وفهمها لمختلف شرائح المجتمع، وكذلك توضيح الامثلية الشائعة.

ملحق ١

يتضمن تصميم مركز متكملاً للخدمات العامة إنشاء تخطيط وآلية تعمل على تبسيط العمليات وتعزيز الكفاءة وزيادة رضا المواطنين. وإليكم نهجاً شاملًا:

مقترح تصميم تخطيطي لصالات تقديم الخدمات

١) منطقة الدخول والترحيب.

* مكتب الاستقبال: مكتب استقبال مزود بموظفين لتوجيه الزوار.

* كشك المعلومات: أكشاك الخدمة الذاتية التي توفر معلومات حول الخدمات.

٢) مناطق الخدمة

* منطقة الخدمات العامة: للاستفسارات والمعاملات الشائعة مثل إصدار الهوية ودفع الفواتير وما إلى ذلك.

* منطقة الخدمات المتخصصة: مناطق منفصلة للخدمات الأكثر تعقيداً مثل تسجيلات الأعمال والخدمات الاجتماعية والمساعدة القانونية.

٣) منطقة الانتظار

* مقاعد مريحة: منطقة جلوس واسعة مع كراسى مريحة.

* لوحات العرض الرقمية: تعرض حالة الانتظار الحالية وأوقات الانتظار المقدرة.

* محطات Wi-Fi والشحن: تأكيد من بقاء المواطنين على اتصال أثناء الانتظار.

٤) غرف الاستشارة

* غرف خاصة للمناقشات السرية أو المشاورات مع المسؤولين.

* مجهزة بالเทคโนโลยيا اللازمه لمعالجه الوثائق وعقد مؤتمرات الفيديو إذا لزم الأمر.

٥) منطقة الخدمة الذاتية (اختيارية حسب طبيعة عمل الإدارة)

* أجهزة حاسوب وأجهزة لوحية لتمكن المواطنين من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية أو ملء النماذج أو التحقق من حالة طلباتهم.

٦) منطقة لعب الأطفال

* منطقة آمنة وجذابة لإبقاء الأطفال مشغولين أثناء قيام الوالدين بمهامهم.

٧) ميزات إمكانية الوصول

* المنحدرات والمصاعد ولافتات برايل لضمان وصول جميع المواطنين إلى المنشأة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

آلية العمل

١) منصة رقمية متكاملة.

* الوصول الموحد للبوابة: منصة رقمية موحدة حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى جميع الخدمات وحجز المواعيد وتتبع التقدم.

* حسابات المستخدمين: تسجيل دخول آمن للخدمات الشخصية وحفظ التقدم.

٢) نظام إدارة قائمة الانتظار.

* نظام الرموز الرقمية: يحصل المواطنين على الرموز الرقمية عند وصولهم، والتي يتم تعقبها على لوحات العرض.

* تنبية الرسائل القصيرة/البريد الإلكتروني: إشعارات لإبلاغ المواطنين بحالة قائمة الانتظار ووقت الانتظار المتوقع (اختياري).

٣) طاقم التدريب الشامل

* يتم تدريب الموظفين على التعامل مع أنواع متعددة من الاستفسارات والخدمات، مما يقلل من حاجة المواطنين لزيارة مكاتب متعددة.

٤) نظام الملاحظات

* الاستطلاعات وصناديق الاقتراحات: جمع الملاحظات بشكل منتظم من خلال الاستطلاعات الرقمية وصناديق الاقتراحات المادية.

* التعليقات في الوقت الفعلي: أجهزة لوحية عند نقاط الخروج للحصول على تعليقات فورية حول تجربة الخدمة (اختياري).

٥) التعاون مع الجهات الحكومية

* التنسيق بين الإدارات: تبادل البيانات والتنسيق بسلسة بين مختلف الإدارات الحكومية لتسريع تقديم الخدمات.

* تحديات منتظمة: تحديات وتحسينات مستمرة بناءً على تحليلات البيانات وتعليقات المواطنين.

تعزيز رضا المواطن

١) الكفاءة والسرعة.

* تحسين العمليات: القيام وبشكل دوري بمراجعة العمليات وتحسينها بانتظام لتقليل أوقات الانتظار وتعزيز سرعة تقديم الخدمة.

* المعلومات في الوقت الفعلي: توفير معلومات دقيقة وفي الوقت الفعلي لإدارة التوقعات.

٢) الشفافية والتواصل

* الاتصال الواضح: لافتات وتعليمات واضحة في جميع أنحاء المنشأة.

* تحديات منتظمة: إبقاء المواطنين على علم بحالة خدمتهم وأي تأخير.

٣) الراحة والملاءمة

- * وسائل الراحة: توفير دورات مياه نظيفة، وموزعات مياه، وربما مقهى أو آلات بيع.
- * المرافق الملائمة للأطفال: ضمان قدرة العائلات على إدارة زيارتهم بشكل مريح.

٤) التخصيص والدعم

- * الدعم المخصص: موظفون أو مساعدون رقميون لمساعدة المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة أو الاستفسارات المعقدة.
- * خدمات المتابعة: متابعة ما بعد الزيارة لضمان الحل والرضا.

هذه تكون من مخرجات الاجتماع يوم ١٠ تموز وترسل على شكل ورقة عمل منفصلة لأخذ المواقف بشأن اعتمادها.

٢ ملحق منهاج التدريب

لإعداد الموظفين للتفاعل وجهاً لوجه مع الزبائن في مركز متكمال للخدمات العامة، من الضروري توفير تدريب شامل يغطي جوانب مختلفة من خدمة الزبائن والتواصل وحل المشكلات والمهارات التقنية. فيما يلي بعض الدورات التدريبية الموصى بها:

١) التميز في خدمة الزبائن

- * تركز الدورة: أساسيات خدمة الزبائن، وفهم احتياجاتهم، والتعامل مع الشكاوى، وتجاوز توقعاتهم.
- * المهارات الأساسية: التعاطف والاستماع النشط والتواصل الفعال وحل المشكلات.

٢) مهارات الاتصال الفعال

* تركيز الدورة: تقنيات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، والوضوح والإيجاز، والاستماع النشط، وتكيف أساليب الاتصال مع الزبائن المختلفين.

- * المهارات الأساسية: التعبير الواضح والوعي بلغة الجسد والتواصل بين الأشخاص.

٣) تقنيات حل النزاعات وتهيئة التصعيد

* تركيز الدورة: تحديد النزاعات المحتملة، واستراتيجيات خفض التصعيد، وإدارة المحادثات الصعبة، والحفاظ على رباطة الجأش تحت الضغط.

- * المهارات الأساسية: إدارة الصراعات والتفاوض وإدارة الضغوط.

٤) الحساسية الثقافية والوعي بالتنوع

- * تركيز الدورة: فهم الاختلافات الثقافية، وتعزيز الشمولية، واحترام التنوع، وتقديم خدمة عادلة لجميع المواطنين.
- * المهارات الأساسية: الكفاءة الثقافية والتعاطف والتواصل الشامل.

٥) المهارات الفنية ومحو الأمية الرقمية

* تركيز الدورة: الكفاءة في استخدام الأنظمة والمنصات الرقمية المستخدمة في الشباك الواحد، وإدخال البيانات، والوصول إلى الموارد عبر الإنترنت.

* المهارات الأساسية: معرفة القراءة والكتابة باستخدام الحاسوب، والإلمام بتطبيقات البرامج، واستكشاف الأخطاء وإصلاحها الأساسية.

٦) معرفة الخدمات العامة واللوائح.

- * تركيز الدورة: فهم شامل للخدمات المقدمة واللوائح والسياسات والإجراءات ذات الصلة.
- * المهارات الأساسية: الخبرة الموضوعية والمعرفة الإجرائية ونشر المعلومات.

٧) إدارة قائمة الانتظار وتدفق الزبائن.

- * تركيز الدورة: الإدارة الفعالة لقوائم انتظار المواطن، باستخدام أنظمة إدارة قوائم الانتظار، وتحسين تقديم الخدمات.
- * المهارات الأساسية: إدارة الوقت والمهارات التنظيمية والكفاءة.

٨) التنمية الشخصية والذكاء العاطفي

- * تركيز الدورة: الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية.
- * المهارات الأساسية: الذكاء العاطفي، وتحسين الذات، والمرنة.

٩) التدريب على الصحة والسلامة

- * تركز الدورة: ضمان بيئة آمنة لكل من الموظف والمواطن، والإسعافات الأولية، وإجراءات الطوارئ، وبروتوكولات السلامة في مكان العمل.

- * المهارات الأساسية: الوعي بالسلامة والإسعافات الأولية والاستجابة لحالات الطوارئ.

١٠) جمع الملاحظات وتحليلها

- * تركيز الدورة: تقنيات جمع تعليقات المواطن وتفسير بيانات التعليقات واستخدامها لتحسين الخدمات.
- * المهارات الأساسية: تصميم الاستطلاع وتحليل البيانات وتحسين المستمر

تقديم على أساس مقترنات تدريب وعمل بناء قدرات شامل لموظفي الخدمة العامة في المؤسسات الحكومية وتعد من شروط الترفيع والترقية الوظيفية

أصوات مواطنين ومواطنات

من ذوي الاحتياجات - ٥١ سنة / حي الانتصار .

« لم أجد مكان للراحة مخصص في الدائرة حيث ان الانتظار حالنا حال من هم ليسوا معاقدن ، ننتظر معهم ومتعب جدا ان اقف في الزحام مع الناس وانا معاقة، ارجو توفير وسائل الراحة جميعها التي تعيننا على كسب حقوقنا، واقمنى من هذه الدوائر ان تكون ذا تعامل جدي إنساني معنا فحزن الإعاقة بحد ذاته ألم مرير لنا فكيف ونحن نكافد تعب الحصول على إعانة بسيطة لنا، وأريد ان تكون دوائر نموذجية يقتدى بها من قبل دول العالم كله وان يتم تعيين معاقد في هذه الدائرة من اصحاب المهارات ليكون هناك شخص يعرف حقا هذه المعاناة»

من ذوي الاحتياجات ٤٥ سنة، من ايمان الموصلي.

«كان تعامل الموظفين معي محترم جداً، واجابونا على اسئلتنا، وكوني معاقد فقد نزل اليه الموظف من الطابق الثاني لأخذ بضمتي، ولكن البناء غير جيدة، تفتقر الى الصحيات والمقاعد»

أرملة، ٤١ سنة، حي العامل.

« تعرضت الى التحرش مرات عدّة، رغم اني من ضحايا الارهاب، وكلما كان يحدث هذا معي فإنه يؤدي بي الى تعب نفسي ويرهقني حيث ابقي طريحة الفراش لأيام ولا استطيع عمل اي شيء، هل هناك فائدة من الشكوى اذا اشتكيت! وهل ستحتفظ هذه الظاهرة، لا اعرف كيف اقدم الشكوى لكن كنت احاول ان اقدمها الى المدير، طلبي الوحيد الرأفة بالنساء فقط والإهتمام بنا خاصة نحن عوائل الضحايا قدمنا اولادنا للوطن وهنا تلقينا الرد من هذا الوطن ، انا لا استطيع ان اقترح شيء على الدولة ودوائرها لكن ان تكون ب موقف رأفه ورحمة بنا»

أحد الموظفين في نينوى.

« بقسمي المفروض خلال أسبوع انجز ٢٥٠ معاملة بينما بالحقيقة ما انجز ٥ الى ٦ معاملات بالشهر بسبب المواقف الامنية وقلة عدد الموظفين، من حق المواطن ان يشتكي ولا يوجد تواصل الكتروني، لازم الصادرة والواردة يروح ويجيء بيايده هذا بما يخص الدائرة /اما بالنسبة لنا كموظفي ابسط شيء قطع أراضي ما محصلين، دوماً نقدم طلب بكل احتياجات الدائرة لكن غالباً لا يوجد استجابة»

أحد الموظفين في نينوى.

« ضغوطات نفسية نتعرض لها نحن الموظفين، يجي المراجع يصبح يريد كلشي بسهولة يمي ويقول انا جاي من طرف فلان، وحدة من المعاناة يجي مو الشخص المعنوي بالمعاملة بل صديقه او ابن عمّة ولايملأ المعلومات الكافية بالاخص اذا كان طريقه بعيد ما اقدر ارجعه، ابسط شيء يجيوني مراجع قضائه بعيد وجايب احد من اقاربه او امراة معاناتها يرثى لها، فما عندي صلاحيات! وما اريد ارجعه!!.....»

من الاغاثة الى الاستجابة والتعافي في نينوى

مؤسسات حكومية مستجيبة وملائمة للخدمات التي يحتاجها المواطنين



WWW.PFO-KU.ORG